

CENTRE EUROPÉEN DE SERVICE CLIENT

Offrir l'excellence de service requise pour soutenir vos activités

L'une des principales priorités d'Interxion : offrir un service client et une intégrité opérationnelle exemplaires. Notre Centre Européen de Service Client (ECSC) centralisé propose des services personnalisés, efficaces et complets à notre client : vous.

Un point de contact unique

Au cœur de la fonctionnalité ECSC, le portail client Interxion est notre principal mode de contact. Plateforme centrale de communication et de service, le portail peut servir à coordonner les demandes d'accès au site, les services Hands & Eyes (interventions à distance) et les commandes de services (précâblage, câblages d'interconnexion [Cross Connect] et interconnexion au cloud [Cloud Connect]). Les demandes effectuées via l'ECSC et le portail sont enregistrées à l'aide de notre système de tickets basé sur les accords sur les niveaux de service.

En outre, Interxion vous propose un point de contact unique via l'ECSC. Toutes les questions, qu'elles soient relatives à la technique, la facturation ou aux produits, seront enregistrées par l'ECSC puis traitées immédiatement ou transférées au département concerné.

CONTACT

Vous pouvez contacter notre ECSC multilingue 24h/24 et 7j/7 au :
+800 00 999 222 (appel gratuit)

Si vous appelez des États-Unis, veuillez composer le :
1 855 599 9222 (appel gratuit)

Vous pouvez également envoyer un e-mail à l'ECSC à l'adresse suivante :
customer.services@interxion.com

Enfin, il est également possible d'interagir directement avec Interxion, 24h/24 et 7j/7, via notre portail client :
<https://portal.interxion.com>

Fonctionnalités clés

- Portail client et bureau d'assistance paneuropéen pour les opérations et services
- Point de contact centralisé
- Surveillance et gestion proactives 24h/24, 7j/7, 365 jours par an
- Équipe polyglotte
- Notifications client par message texte et par e-mail
- Certification ISO 27001, formation au référentiel ITIL V3

À propos d'Interxion

Interxion (NYSE : INXN) est l'un des principaux fournisseurs de services de data centers de colocation neutres vis-à-vis des opérateurs Télécom et des fournisseurs de cloud en Europe, comptant un vaste ensemble de clients dans plus de 40 data centers répartis sur 11 pays européens. Les data centers d'Interxion, conçus de façon uniforme et efficaces sur le plan énergétique, proposent aux clients une sécurité et une disponibilité étendues pour leurs applications critiques. Avec plus de 600 fournisseurs de connectivité, 21 points d'interconnexion Internet européens et la plupart des principales plateformes cloud et de médias numériques présents sur l'ensemble de sa couverture géographique, Interxion a créé des hubs financiers, de contenu, de cloud et de connectivité qui facilitent l'activité de communautés d'intérêt de clients en plein essor. Pour de plus amples informations, merci de consulter www.interxion.com

L'expérience du service client Interxion

Grâce à Interxion, vous n'aurez plus à vous plier aux systèmes de messagerie automatisés. Outre une qualité de service améliorée, la véritable interaction humaine apportée par le personnel de l'ECSC offre une réelle valeur ajoutée.

- Excellence opérationnelle – Notre équipe est certifiée conformément à la norme internationalement reconnue ISO 22301 sur la sécurité des informations et la continuité des activités.
- Centre névralgique – Les systèmes de l'ECSC surveillent l'ensemble de nos data centers, couvrant ainsi la totalité de l'infrastructure physique.
- Multilingue – Nous proposons à nos clients une assistance dans leur propre langue, en anglais, français, espagnol et allemand.

Engagement en faveur de la qualité

Chaque membre de l'ECSC est un professionnel qualifié et formé au référentiel ITIL V3. L'ECSC fait appel aux meilleures pratiques du secteur pour coordonner ses activités telles que les demandes d'accès au site, les services Hands & Eyes (interventions à distance) ainsi que les demandes de maintenance. L'ECSC propose un hub de connaissances pour l'identification, la remontée, la gestion et la résolution des incidents.

Efficacité des communications

La communication est au cœur de la mission de l'ECSC, que ce soit via des notifications informatives envoyées aux clients lors d'événements critiques ou de façon proactive pour toute activité de maintenance planifiée. Afin d'informer les clients de façon adaptée, détaillée et précise, l'ECSC est en contact permanent avec le personnel en charge des opérations dans la zone de couverture géographique d'Interxion. L'ECSC met tout en œuvre pour offrir les bonnes informations, au bon moment et au bon public, en travaillant en relation avec l'ensemble des sites Interxion, vous garantissant ainsi la réception rapide et efficace des informations dont vous avez besoin.

Sécurité

La confidentialité et l'intégrité des données sont assurées grâce à des politiques rigoureuses de contrôle d'accès. Seuls les individus que vous aurez expressément autorisés auront accès aux services de l'ECSC. L'ECSC ne divulguera en aucun cas des informations, ni n'agira sur celles transmises par toute personne, sans avoir reçu une autorisation préalable de votre part.



www.interxion.com
customer.services@interxion.com



International Headquarters
Main: + 44 207 375 7070
Email: hq.info@interxion.com

European Customer Service Centre (ECSC)
Toll free Europe: + 800 00 999 222 / Toll free US: 185 55 999 222
Email: customer.services@interxion.com

Cofounder: Uptime Institute EMEA chapter. **Founding member:** European Data Centre Association. **Patron:** European Internet Exchange Association. **Member:** The Green Grid, with role on Advisory Council and Technical Committee. **Contributor:** EC Joint Research Centre on Sustainability. **Member:** EuroCloud.

Interxion is compliant with the internationally recognised ISO/IEC 27001 certification for Information Security Management and ISO 22301 for Business Continuity Management across all our European operations.
© Copyright 2016 Interxion. PF-PR-HQ-ECSC-HQ-fr-6/17